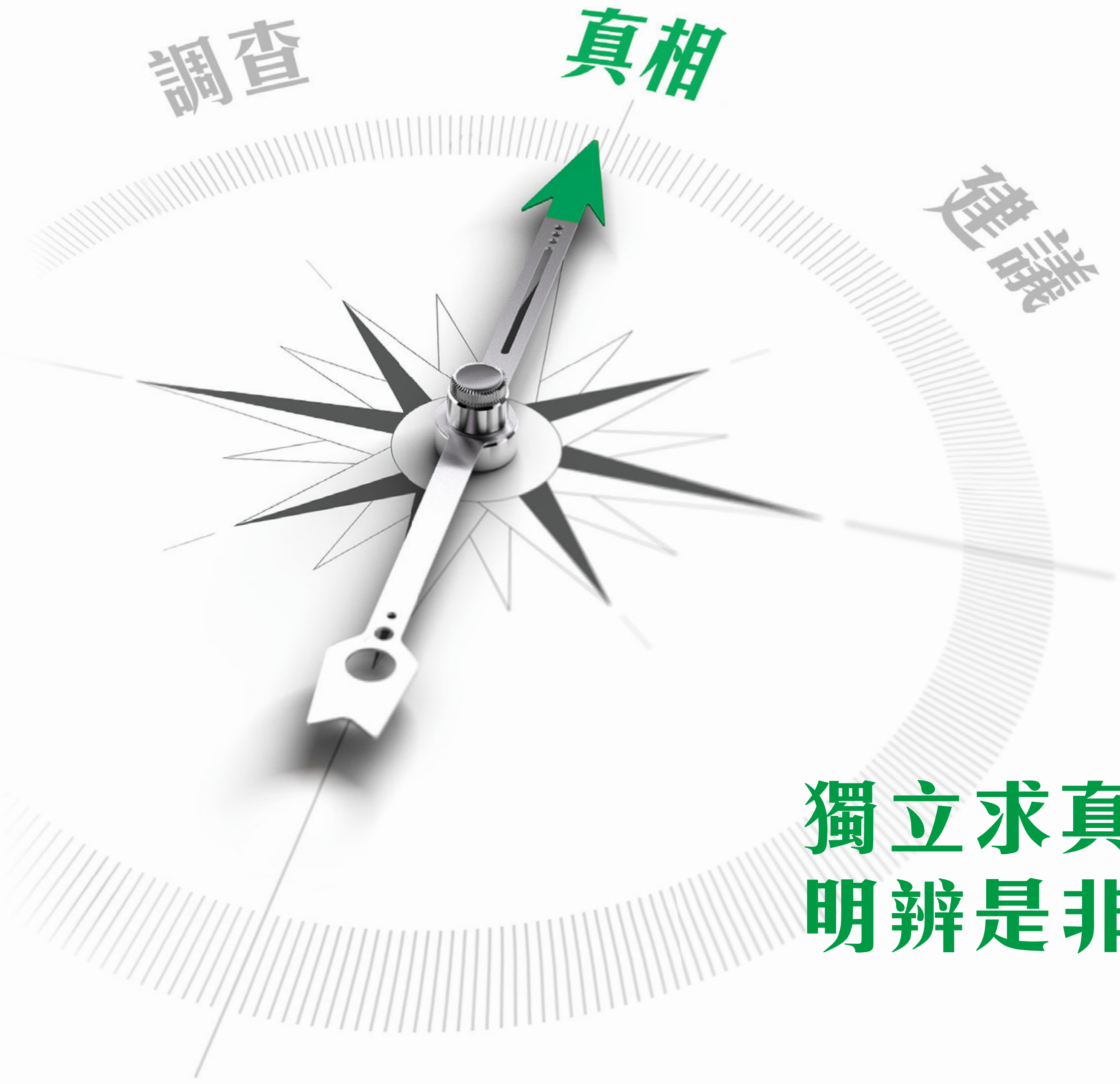

獨立求真
明辨是非

香港申訴專員
年報撮要 2018

香港申訴專員年報撮要2018

工作表現及調查結果

處理查詢及投訴

在二〇一七／一八年度，本署接到共4,826宗投訴，當中包括涉及「同類主題投訴」的68宗從屬個案。至於本年度內接到的查詢則有11,424宗。

圖表1

接到的查詢及投訴數目

年度	查詢	投訴	
		總計	不包括從屬個案
2013/14	12,767	5,624	5,226
2014/15	12,940	5,339	4,911
2015/16	12,159	5,244	5,031
2016/17	11,564	4,862	4,788
2017/18	11,424	4,826	4,758

同類主題投訴

在本年度，我們接到的同類主題投訴個案數目持續下降，所涉及的從屬個案共68宗（去年有74宗），當中有兩組較為重要，分別涉及選舉事務處失去一部載有選民個人資料的電腦（有25宗從屬個案），以及某屋邨內擬議興建的一條行人天橋（有13宗從屬個案）。

已處理的投訴

我們在本年度完成的投訴個案達4,770宗，佔由上年度轉入和在年度內接到的個案總數的85.4%。在已完成處理的投訴當中，有2,724宗（佔57.1%）是以查訊、全面調查或調解方式跟進，其餘的個案（2,046宗，佔42.9%）則由於投訴缺乏充分理據，或受本署職權範圍或條例所限，經評審後已經終結。

一如以往，查訊仍然是本署最主要的處理投訴方式，在本年度已跟進並完成處理的投訴個案當中，經查訊後終結的個案約佔84.1%，同時亦有顯著比例的個案是經全面調查（佔7.2%）及調解（佔8.7%）後終結的。

調查及查訊的結果

在本年度，本署以全面調查方式終結了195宗投訴個案，其中有59宗（佔30.3%）的結論是「成立」、「部分成立」或「投訴不成立，但機構另有缺失」。在2,292宗以查訊方式終結的個案當中，本署在336宗（佔14.7%）個案中發現所涉機構有缺失或不足之處。

圖表2

經全面調查後終結的投訴個案結果分類

分類	個案數目	百分比
成立	19	9.8%
部分成立	32	16.4%
投訴不成立，但機構另有缺失	8	4.1%
不成立	135	69.2%
投訴已撤回／中止	1	0.5%
總計	**195**	**100.0%**

主動調查

在本年度，本署就公共行政在體制上多方面的問題完成了12項主動調查，包括：

- 康樂及文化事務署採購和註銷圖書館資料的準則和程序；
- 食物及衞生局及衞生署處理違例吸煙的機制；
- 食物環境衞生署發出「食物安全命令」後公布商號名單與否的決定準則；
- 社會福利署為有或懷疑有精神健康問題的人士、其家人／照顧者及鄰居所提供的支援服務；
- 水務署對政府水管的修護和危機處理；
- 食物環境衞生署對進口蔬果安全的監控制度；

- 政府對工廠食堂的規管；
- 地政總署對某違規村屋的管制行動；
- 房屋署及水務署就公共屋邨公共地方和空置單位的水費交收安排；
- 香港機場管理局簽發機場禁區通行證的機制；
- 政府對私人土地傾倒建築廢物及堆填活動的規管；以及
- 運輸署對長期被圍封及閒置道路的處理。

所有主動調查報告已上載到本署網頁。

建議

本署在完成195宗投訴個案的全面調查後，提出了共146項建議；而在完成12項主動調查後，亦提出了共63項建議，即總共提出了209項建議。截至二〇一八年三月三十一日，有174項建議（佔83.3%）已獲所涉部門及機構接納並同意落實，其餘35項（佔16.7%）則尚在考慮中。

服務承諾

在本年度，本署在應邀安排講座及答覆所有查詢方面，一如以往，全部都能夠在服務承諾的時限內完成。在認收市民的投訴方面，有99.2%的個案能夠在五個工作天內發出認收信件。

在處理投訴方面，若投訴個案不在本署職權範圍內或受條例所限不得調查，有97.3%都能在十個工作天內終結（我們的服務承諾是不少於70%），並沒有任何個案超逾15個工作天的目標時限。在受理的個案中，有88.3%能夠在三個月內終結（高於本署服務承諾的60%），而未能在服務承諾訂明的六個月時限內完成的個案佔0.4%，其超逾時限的原因包括個案本身十分複雜、在處理期間出現新的發展，又或被投訴機構／部門延遲回覆本署等。

圖表3

不在本署職權範圍內或受條例所限不得調查的個案的處理時間

年度	回覆時間		
	10個工作天內（目標：>70%）	11至15個工作天（目標：<30%）	15個工作天後
2013/14	88.9%	9.7%	1.4%
2014/15	90.9%	8.6%	0.5%
2015/16	98.4%	1.6%	0%
2016/17	97.3%	2.6%	0.1%
2017/18	97.3%	2.7%	0%

圖表4

其他已終結的個案的處理時間

年度	回覆時間		
	3個月內（目標：>60%）	3至6個月內（目標：<40%）	6個月後
2013/14	81.7%	17.2%	1.1%
2014/15	86.3%	13.1%	0.6%
2015/16	84.8%	14.7%	0.5%
2016/17	87.6%	12.2%	0.2%
2017/18	88.3%	11.3%	0.4%

成效及困難

提高公共行政質素

本署在完成查訊並終結投訴個案時，向公營機構提出建議，是協助改善公共行政的一個重要途徑。建議往往包括敦促有關機構發出更清晰指引；訂立或改善機制以更適切地答覆市民的查詢；改進跨部門協調和更嚴謹地監察工作；加強員工培訓等。透過落實這些建議，公營機構得以提升效率；改善客戶服務；加強有效規管；作出更合理的決定；以及為市民提供更清晰的資訊。

以調解方式解決糾紛

本年度內，在已跟進並終結的2,724宗投訴個案中，有237宗（佔8.7%）以調解方式終結，約為去年調解宗數（133宗，佔4.6%）的1.8倍，創本署成立以來的新高。有更多政府部門及公營機構（28個）參與以調解方式解決投訴，上年度則為22個。在這28個部門／機構當中，有四個至少於過去十年間不曾以調解方式處理本署接到的投訴個案，這顯示更多機構接受調解作為解決投訴的方式。投訴的問題涉及各種民生議題，包括公共屋邨管理、滲水／滴水、供水及排污問題、道路損壞報告、有缺點車輛舉報、稅務事宜、郵遞服務、公園及樹木管理、康體／公共圖書館設施及服務的預訂及使用、噪音滋擾、違例吸煙，以及投訴被狗咬傷等。

每宗調解個案的平均處理時間約15.7天，當中86.5%的個案能在一個月內完成，而能在一星期內解決的個案有超過50宗（佔21.1%）。以交回問卷的投訴人作統計，87.5%認為調解達到了他們預期的目的，而96.2%的投訴人及所有回應問卷調查的機構，都對本署調解員的表現給予正面評價。

在解決投訴的過程中道歉

過去幾年，我們一直鼓勵公營機構對道歉持更開放的態度。在本年度，本署欣悉政府終於通過《道歉條例》。我們在年內處理的投訴個案中，有190宗個案的被投訴機構向投訴人致歉，而其中有166宗（佔87.4%）是所涉機構在處理投訴過程中或於本署介入後向對方道歉的。

提高政府的透明度與公開資料

在本年度，本署接到涉及公開資料的投訴個案共有91宗，再度刷新去年85宗的最高紀錄。在這91宗投訴個案中，有89宗是有關政府部門或機構涉嫌違反《公開資料守則》（「《守則》」）的投訴，而去年則有72宗。這反映市民對於政府開明問責的期望與日俱增。連同由上年度轉入的16宗個案，我們在年度內完成了71宗涉及《守則》的個案，並在30宗個案中發現有違反《守則》的情況，當中有19宗涉及多於一項失當之處。

本年度內，我們接到兩宗涉及《守則》涵蓋範圍以外的機構的投訴；連同去年轉入的個案，本署共完成處理了四宗，並在三宗個案中發現所涉機構有錯失。

投訴人或部門的異議

重新評審及覆檢個案

本年度內，我們接到共325宗重新評審個案的要求，並就其中143宗重新展開查訊。此外，本署接到共49宗覆檢個案的要求。我們否決了當中的八宗，並就41宗進行覆檢。在完成覆檢後，本署改變了對兩宗個案的決定，而其餘39宗個案則維持原來的決定。

不易處理的投訴人行為

在本年度，有些投訴人總是不肯接受我們的調查結果或結論，不斷要求本署覆檢其投訴個案，但又未能提供任何新證據或論點。有些投訴人會就本署可向被投訴機構轉述的資料，或所涉機構可向本署提供的資料，預設諸多限制。另外，亦有投訴人對幾乎每一名曾經接觸過他們的職員都作出投訴。在處理這種投訴人的行為時，本署秉持的原則是認真審視所有批評意見，並且不遺餘力地改善工作效能，同時確保善用人力資源，以便有效履行職責，一視同仁地向所有投訴人提供服務。

內部行政

人手編制

公署一直致力自行培養人才，為建立一支幹練的調查工作團隊奠定穩固的基礎，這項策略成效甚佳。在本年度，兩名調查人員分別獲擢升至調查主任及總調查主任職級。同時，我們亦會繼續因應情況聘請具備所需經驗的高級人員，以應付運作需要。

職員培訓

我們在本年度再為調查人員舉辦了一次調解及處理投訴工作坊，加強他們對最新的調解理論與技巧的認識。《道歉條例》生效後，本署邀請了一位專家，為職員講解新條例所帶來的影響，以及如何應用到本署的工作方面。此外，我們為員工提供海外培訓機會，讓他們深入認識不同國家和地區在處理投訴方面的最佳實務方法。

宣傳推廣及對外關係

在本年度，我們繼續透過不同媒體及各種公關活動，加深公眾對本署工作的認識。我們與香港電台再度攜手合作，攝製新一輯共八集的30分鐘電視單元劇《申訴II》，並於二〇一七年四月開始播出。這一輯單元劇取材自公署曾處理的真實投訴個案，觀眾可透過劇集了解本署的工作如何促進開明問責、公平合理的公共行政。為吸引公眾注意和提高劇集的收視率，有關的宣傳短片已於公共交通工具及社交網絡平台上播放。

本署以「推卸無理 • 申訴有道」作為標語口號的電視廣告宣傳片已是連續第四年播放，市民的反應正面，主要因為廣告借用了「耍太極」的比喻，向公眾充分說明行政失當絕對不容姑息。

我們在年度內舉辦了四次新聞發布會，公布多項調查結果，並得到傳媒廣泛報道及引起社會各界的關注。我們繼續透過傳媒訪問、講座和研討會，宣傳公署的工作及與各持份者溝通。

申訴專員嘉許獎頒獎典禮於二〇一七年十月十一日舉行，香港金融管理局獲頒本年度大獎，其餘兩個獲獎部門為規劃署及懲教署；另有45名公職人員獲獎。為鼓勵部門／機構以調解方式解決糾紛，本署擬於明年設立一個有關調解的新獎項。

公署與世界各地的主要申訴專員機構繼續建立良好密切的聯繫。二〇一七年四月，我們出席了在澳洲舉行的澳洲聯邦申訴專員四十周年會議，以及在奧地利舉行的國際申訴專員協會常務理事會會議。同年五月，申訴專員以亞洲申訴專員協會名譽秘書長的身份，主持了該協會在南韓平昌舉行的常務理事會會議、會員大會暨會議。同年十一月，在國際申訴專員協會於珀斯舉行的研討會上，申訴專員以該協會澳大利西亞暨太平洋區理事長身份召開了一次工作會議，探討各成員的需要。

隨着市民大眾對公署角色及使命的認識日益加深，我們的宣傳工作將更着重市民的積極參與。我們努力與市民大眾保持溝通，評估所舉辦的各種活動的成效，並因應不斷轉變的經濟、社會和政治情況作出適當調整，確保調查工作客觀獨立和公平公正。

圖表5

個案數字

	報告年度[1]				
	13/14	**14/15**	**15/16**	**16/17**	**17/18**
查詢	**12,767**	**12,940**	**12,159**	**11,564**	**11,424**
投訴					
(a) 須處理的投訴個案	**6,572**	**6,241**	**6,112**	**5,732**	**5,584**
－接到的投訴	5,624[398]	5,339[428]	5,244[213]	4,862[74]	4,826[68]
－由上年度轉入	948	902	868	870	758
(b) 已完成的投訴個案	**5,670[367]**	**5,373[472]**	**5,242[224]**	**4,974[74]**	**4,770[61]**
已跟進並終結	**2,964[48]**	**3,025[203]**	**3,100[205]**	**2,907[40]**	**2,724[52]**
－經查訊後終結[2]	2,605[36]	2,573[78]	2,740[175]	2,556[16]	2,292[37]
－經全面調查後終結[3]	321[12]	314[125]	226[30]	218[24]	195[15]
－經調解後終結[4]	38	138	134	133	237
經評審並終結	**2,706[319]**	**2,348[269]**	**2,142[19]**	**2,067[34]**	**2,046[9]**
－缺乏充分理據跟進[5]	1,432[192]	1,091[1]	1,187[4]	1,102	1,099
－受條例所限不得調查[6]	1,274[127]	1,257[268]	955[15]	965[34]	947[9]
(c) 已完成的投訴個案百分比 = (b)/(a)	**86.3%**	**86.1%**	**85.8%**	**86.8%**	**85.4%**
(d) 轉撥下年度 = (a) – (b)	**902**	**868**	**870**	**758**	**814**
已完成的主動調查數目	**6**	**7**	**8**	**11**	**12**

註1. 自每年4月1日至翌年3月31日。
註2. 根據《申訴專員條例》第11A條跟進的一般性質的個案。
註3. 根據《申訴專員條例》第12條跟進的較複雜的個案，當中可能涉及嚴重的行政失當、行政體制上的流弊等。
註4. 根據《申訴專員條例》第11B條跟進的個案，當中不涉及行政失當，或只涉及輕微的行政失當。
註5. 基於缺乏表面證據、所涉機構正採取行動，或投訴人只是表達意見等原因而不予跟進並已終結的個案。
註6. 不在本署職權範圍內，或受《申訴專員條例》所限不得調查。
[ ] 表示屬於同類主題投訴個案的數目。